

Farkas Attila

Kontextuskezelés a rendőri nyelvhasználatban

Bevezetés

Vitatkozunk. Vitatkozunk egymással: barátunkkal, testvérünkkel, szomszédunkkal. Ami régebben szinte elképzelhetetlen volt: szüleinkkel is. Miért pont a rendőrrel ne? Több évtizede kísérhetem figyelemmel a rendőrök egymás közötti és az állampolgárok felé irányuló kommunikációját. Arra a megállapításra jutottam – és ebben megerősít az a néhány kutatás, ami e témában fellelhető –, hogy a rendőri munkának jelentős részét teszi ki ez a tevékenység, melynek minősége nagymértékben befolyásolja a munka hatékonyságát, eredményességét (Anderson et al. 2002, Giles 2002, Korabljev 2003). Könnyen belátható, hogy a rendőr a hatáskörébe tartozó eseményeknél ritkán van jelen, ez az úgynevezett „tettenérés”. A rendőr munkájának lényege tehát jelentős részben a másoktól kapott információn nyugszik, azaz a kommunikáció így a rendőr egyik elsődleges és leggyakoribb munkaeszköze. A médiában sokat hallunk eszközeikről: egyre újabb, korszerűbb módszerek, járművek stb. állnak rendelkezésükre. De mi a helyzet a kommunikációval? A magyarországi helyzettel kapcsolatban nem találtam számottevő kutatási anyagot, az is főként a rendőri szlenggel foglalkozik. Vizsgáljuk most meg, hogy a magyar rendőr milyen kommunikációs helyzetekbe kerülhet (annak fizikai, társadalmi, személyi és kulturális szempontjaival együtt, azaz a kontextusában), és hogy ehhez milyen minőségű „eszközzel” rendelkezik (azaz a rendőr kommunikációs képességeit is)!

A téma vizsgálhatósága

Nem véletlen, hogy a témában – mind itthon, mind külföldön – kevés a szakirodalom. A rendőrség rendkívül zárt közösség, feladatuk jellege és a jogi környezet miatt pedig az információszerzés igen körülményes. Ahhoz, hogy megfigyeljük, hogyan kommunikálnak, jelen kell lennünk az intézkedéseiknél, különböző, információcserével járó tevékenységeiknél. Ehhez olyan megfigyelőre van szükség, aki – mind számukra, mind munkájuk szempontjából – megbízható. Ugyanakkor, a rendőri munka sok szempontból kiszámíthatatlan: bármikor sor kerülhet olyan intézkedésre, amely a jelenlévők testi épségét – akár életét is – veszélyeztetheti. Az ilyen esetekre is fel kell készülnie a megfigyelést végzőnek – és a rendőröknek is. További nehézséget jelenthet, ha az ún. megfigyelő nem a zárt

közösség tagja, idegen, „külsős”: a rendőrök (és az intézkedéssel érintett személyek) minden valószínűség szerint másképp fognak megnyilatkozni a jelenlétében, mint „normál” helyzetben. A legpontosabb eredményt akkor kaphatjuk, ha a megfigyelő maga is rendőr, lehetőleg a testületen belül a megfigyeltékkel hasonló szintű beosztásban lévő, vagy általuk jól ismert, elfogadott munkatárs.

A kommunikáció szerepe a rendőri munkában

Anderson is rámutat a hatóságok és tagjainak kommunikációs helyzeteire: az állampolgárokkal (köztük elkövetőkkel és áldozatokkal), a társzervekkel (ügyészség, bíróság, szakértők), a sajtóval és – természetesen – az egymással folytatott interakciókra. Kiemeli, hogy az egyes intézkedések és a rendőrség munkájának sikere, a rendőr biztonsága, továbbá a rendőrség külső megítélése is nagyban függ(enek) a felek közötti kommunikáció minőségétől. Mindemellett a kommunikációs képesség „romlandó áru” („perishable skill”), melynek folyamatos fejlesztése, karbantartása is szükséges (Anderson et al. 2002).

Ez könnyen belátható, ha arra gondolunk, hogy a nyelv – a társadalommal együtt – folyamatosan változik. Ezenkívül a társadalomnak számtalan rétege, csoportja van (politikai csoportok, etnikumok, szurkolói „kemény magok” stb.); mindezek más-más kommunikációs jellemzőkkel rendelkeznek, amelyek – ráadásul – maguk is szintén folyamatos változásban vannak.

Korabljev a következőképpen határozza meg a rendőrök kommunikációjának területeit (Korabljev 2003; a szerző fordítása): „A kommunikáció az alábbi területeken játszik fontos szerepet a körzeti megbízott munkájában: a) a körzet megismerése; b) az operatív helyzet megismerése és értékelése; c) együttműködés a belügyi szervek és szolgálatok más munkatársaival adatcsere útján; d) a szervezeten kívüli együttműködők kiválasztása és felkészítése; e) együttműködés a közösségi szervezetekkel, a közrend fenntartásában együttműködő védelmi cégekkel; f) kapcsolattartás az állampolgárokkal; g) az elvégzett munka értékelése.”

Ebből is látható, hogy a rendőrök munkájának nemcsak hogy jelentős részét képezi a kommunikáció, de sok, egymástól nagyon eltérő, változatos helyzetben, kontextusban kell megnyilvánulniuk, így munkájuk megfelelő végzéséhez magas szintű kommunikációs képességekre és ismeretekre van szükség.

Ahogy az előzőekben már utaltam rá, a magyar nyelven megjelent munkák elsősorban a rendőri szlenget vizsgálják.

Végh Fruzsina – a téma egyik kutatója – így osztja fel a rendőri nyelvezetet: „A *hivatalos rendőri nyelvet* a szakirodalomban és a hivatalos belső érintkezés során alkalmazzák. A *rendőri köznyelvre* a civil lakossággal történő párbeszéd (pl. a sajtóban, az igazoltatás vagy az ügyintézés) során van szükség. A *rendőri zsargon* pedig a kötetlen, bizalmas belső érintkezés során használt nyelv” (Végh 2009).

Ez egyfajta függőleges felosztás, nem szabad azonban elfelejteni, hogy létezik vízszintes tagolódás is, hiszen az általa „rendőri zsargon”-ként hivatkozott nyelvezet szakáganként eltérő. Ezt támasztja alá – már címében is – Nochta Rita dolgozata: „A B-i motoros rendőrök szlengje” (Nochta 1996).

A rendőri kommunikáció során figyelembe veendő tényezők

Ahhoz, hogy a rendőr kommunikációja sikeres legyen – többek között – az alábbiakra kell tekintettel lenni:

Az ügy jellege:

- a normaszegés nem szándékos, olykor nem is tudatos, ráadásul a közösség elvárásai olykor nem találkoznak a társadalom elvárásával (pl. közlekedési szabálysértés);
- az elkövető maga is áldozat egyben (pl. baleset);
- szándékos normaszegő cselekmény (pl. bolti lopás).

Az ügy jellege, bár elméletileg nincs befolyással az elvárásokra, mégis árnyalatnyi stíluseltérést kíván meg a rendőrtől, mivel a stílus kihat az állampolgárok együttműködési hajlamára, ezáltal a tényállás felderíthetőségére is.

A résztvevők attitűdjei:

- törvénytisztelő (azaz csak „megtévedt”, de a hatósággal együttműködő személy);
- a törvényeket nem tiszteli (de tisztában van azzal, hogy normaszegést követett el, valamint cselekménye súlyával is, és együttműködik);
- bűnöző életmódot folytató (a törvényekkel és a rendőrséggel ellenséges viszonyban van, gyakran ellenszegül).

Az intézkedés célja a visszatartó erő növelése: az intézkedés alá vont értse meg és fogadja el, hogy cselekménye nem helyes, és a jövőben tartózkod-

jon a hasonlóktól. A hatás más kommunikációval érhető el egy olyan embernél, aki maga is tisztában van jogsértésével, azt nem szándékosan, nem tudatosan követte el, és már megbánta, de megint más kommunikációt kíván olyan elkövető esetén, aki meggyőződéssel vallja, hogy a törvények azért vannak, hogy megszegjük őket, a rendőrök pedig csak „pénzbehajtók”.

A résztvevők ismeretei (a skála két végpontja):

- többször volt már hasonló helyzetben, illetve „szakmabeli” (azaz tisztában van az ügymenettel, jogaival és kötelességeivel);
- nem volt még hasonló helyzetben, „laikus” (azaz lépésről lépésre végig kell őt vezetni az intézkedésen).

A résztvevők ismereteinek felmérése alapvető annak érdekében, hogy a rendőr megőrizhesse nyugalmát, türelmes legyen, illetve felismerje az intézkedés alá vont személy szándékát az intézkedés akadályozására. Amennyiben a személy nem volt még hasonló helyzetben, a rendőr szóhasználatát célszerű a köznyelvihez közelíteni. Egy-egy lényegi kifejezés esetén akár a hivatalos nyelvi változat és a köznyelvi változat együttes alkalmazásával segíthetjük az eligazodást.

A résztvevők minősége, viszonya:

- elkövető;
- sértett;
- tanú.

A résztvevők minőségétől függően meghatározza a jogszabály az alkalmazandó eljárást: mások a kötelező kijelentések, figyelmeztetések, jogok és kötelességek. A résztvevők viszonyában figyelemmel kell lenni arra, hogy lehetnek akár rokonok (ellenérdekűek családon belüli erőszak esetén, közös érdekűek közúti baleset esetén), lehet közöttük vezetői-alkalmazotti viszony (a rendőrnek mindezeket figyelembe kell vennie kommunikációja során).

A résztvevők kommunikációs képességei (a skála két végpontja):

- magas szintű nyelvhasználók (ismerik a hivatalos nyelvet, eligazodnak a különböző stílusok között);
- alacsony szintű nyelvhasználók (gyér szókincs, esetleg korlátozott nyelvi kód – az áldozat vagy a tanú lehet akár gyermekkorú, esetleg szellemi képességeiben korlátozott személy is).

A rendőrnek tudnia kell megnyilatkoznia olyan szinten, amelyet egy magasan képzett, művelt ügyfél elfogad, de szót kell értenie a jellemzően gyakorlatlan nyelvhasználókkal is.

A résztvevők nyelvhasználatának sajátosságai:

- egyéni szókincs;
- kevert nyelv;
- tájszólás.

A rendőrnek fel kell ismernie, hogy a kommunikációs partner megnyilatkozása eltér-e a normától, és hogy ennek mi az oka. Enélkül a körülményekkel kapcsolatban pontatlan, téves adatokhoz juthat, illetve félretájékoztatja a partnert.

Helyzetvariációk:

A fenti lehetőségek, helyzetek ritkán járnak önmagukban. Jellemzően egy időben több is fennáll, ennek megfelelően a kommunikációt finomítani, hangolni kell, szükség esetén változtatni a stílust vagy akár a kódot (pl. ha gépkocsi üt el gyermekkorú kerékpárost, ill. ha a baleset egyik részese külföldi stb.).

A rendőri kommunikáció tényezői a gyakorlatban

Lássunk kezdetnek egy (látszólag) egyszerű helyzetet: a rendőr közlekedési baleset helyszínére érkezik, köszön, majd az alábbi kérdést teszi fel:

- *Történt sérülés?* – Mire az alábbi választ kapja:
- *Nem látja, hogy összetört az autóm?*

Amikor a rendőr a „sérülés” felől érdeklődik, kifejezetten a büntetőjogilag releváns személyi sérülés érdekli, számára a gépkocsiban (és egyéb vagyontárgyakban) keletkezett elváltozás ’anyagi kár’. A baleset résztvevője számára azonban a „sérülés” szó általában valamilyen ’sérelem’ értelmet kap. Hasonló terminológiai eltérést találunk például a köznyelvi „cserbenhagyásos gázolás” kifejezés használatánál. A hivatalos nyelvben – jogi terminológiával – cserbenhagyásról csak akkor beszélhetünk, ha nem történt személyi sérülés (ellenkező esetben „segítségnyújtás elmulasztása” a cselekmény), a „gázolás” viszont a gyalogos elütéses balesetekre referál – ezek általában személyi sérüléssel járnak. A „cserbenhagyás” a helyszín elhagyására utal: a „cserbenhagyásos gázolás” tehát hivatalosan: ’gyalogos elütése segítségnyújtás elmulasztásával’. A fenti

esetben a félreértés abból ered, hogy az intézkedés alá vont személy nem ismeri a hivatalos terminológiát, míg a rendőr nem készül fel előre erre a lehetőségre.

Előfordul – sőt általában jellemző –, hogy a helyszínen több különböző társadalmi rétegből származó, eltérő kódhasználatú személy kommunikál egymással. Egyes súlyosabb kimenetelű balesetek helyszínén például a baleseti helyszínelőn és a baleset részesein kívül jelen van a helyszínt biztosító közrendvédelmi járőr és a balesetvizsgáló is. Ez azzal járhat, hogy egy-egy közlést akár többször is át kell fogalmazni. Egy baleset helyszínén az alábbi párbeszéd hangzott el:

- Alkalmaztatok már *alkoholtesztet*? (a balesetvizsgáló kérdése a helyszínelőhöz)
- *Lion* volt? (a helyszínelő kérdése a helyszínt biztosító közrendvédelmi járőrhöz)
- Mi? (a helyszínt biztosító közrendvédelmi járőr kérdése a helyszínelőhöz)
- *Dräger* volt? (a helyszínelő felismeri, hogy eltérő szlenget használt)
- Nem tudom, a Józsi intézte. (a közrendvédelmi járőr válasza a helyszínelőnek)
- A kollégáim fújattak önökkel *alkoholszondát*? (a helyszínelő kérdése a baleset résztvevőikhez).

Ebben az esetben az okozta a nehézséget, hogy az alkoholos befolyásoltságot a kilélegzett levegő alkoholtartalma alapján kimutató eszköz a köznyelvben szonda/alkoholszonda, a hivatalos nyelvben alkoholteszter, a rendőri szlengben pedig – a típusa alapján – *Lion* (ahol ez a típus van rendszeresítve), illetve *Dräger* (ahol ez a másik típus van rendszeresítve).

A fenti példa is jól mutatja, hogy a rendőrnek jó kommunikációs képességekkel kell rendelkeznie, könnyen és gyorsan kell váltania a különböző kommunikációs stílusok, eltérő szóhasználatok, de olykor a nyelvek, nyelvi kódok között is (ha egy vagy több résztvevő nem ismeri a magyar nyelvet). Találkoztam olyan extrém esettel, amikor a baleset részesei között volt egy magyarul korlátozott nyelvi kódot használó erdélyi román, egy angolul jól beszélő francia és egy oroszul társalgási szinten beszélő szerb állampolgár, aki mellel jól beszélt francia nyelven is. A szerb és a francia jól megértették egymást, a francia és a román félígmeddig, de ennek a szerb csak a francia részről elhangzott kijelentéseit értette. Így rövidesen senki sem tudta, hogy mi az, amit mindenki értett, és mi az, amit csak a szituáció egyik vagy másik résztvevője fogott fel: ebből sorozatos félreértések származtak. Végül az vezetett eredményre, hogy (a rendőr javaslatára) minden kijelentést lefordítottak minden részt-

vevő számára. Így például, ha a szerb szólt a franciához, azt az illető elismételte angolul, amit a helyszínelő magyarra és oroszra is lefordított. Amennyiben egy-egy kommunikációs helyzetben a rendőr nem boldogul, az jelentősen megnövelheti az intézkedés időtartamát, ami egy közúti baleset esetén gyakran az útzár időtartamára is hatással van; a félreértések pedig azt eredményezhetik, hogy az adott helyzetben nem megfelelő döntés születik. Az is megtörténhet (és meg is történik), hogy a helyszínen nem születik semmilyen döntés, hanem eljárás indul: további eljárási cselekmények kerülnek bevezetésre, újabb személyek kapcsolódnak be a munkába (előadók, szakértők), ami meglehetősen idő- és költségigényes – ez sem a résztvevőknek, sem a hatóságnak nem érdeke.

A rendőr kommunikációs eszközei

A rendőr pillanatnyi kommunikációja az alábbiakból tevődik össze:

- a rendőri munkára jelentkezőkkel szemben támasztott követelmények;
- a magukkal hozott többletismeretek (esetleges);
- elsődleges képzések;
- továbbképzések.

A rendőrség állományába belépők a legkülönbözőbb élethelyzetekből, véletlenszerű előképzettséggel érkeznek. Egy adott rendőr kommunikációs képességében döntő szerepet játszik tehát a rendőrségnél kapott képzés.

Bemeneti követelmények, képzés

A rendőrség kötelékébe való bejutásnak jelenlegi, szokásos módja: valamelyik rendészeti szakgimnázium elvégzése. A rendészeti szakgimnáziumba történő jelentkezés képzési előfeltétele az érettségi bizonyítvány megléte. A rendészeti szakgimnázium képzése 2 éves, OKJ minősítéssel zárul.

Példaként a Miskolci Rendészeti szakgimnáziumban (MRSZK KP 2017) a 2 éves képzés keretein belül „2.1.1. Pedagógiai alapelvek, értékek, célok, feladatok” címen, a személyiségfejlesztéshez kapcsoltan jelenik meg a kommunikáció: *„A kommunikatív, meggyőző, kölcsönös párbeszédet folytatni tudó, vitára, érvelésre képes személyiség minden tanítási órán nyerjen megerősítést”* – ajánlás a nevelőtestület tagjai számára. A nyelvi képzés („Idegen- (sic!) és magyar nyelvi kommunikáció”) az intézmény prioritási irányai közé tartozik. A „Társadalmi- és kommunikációs ismeretek” tantárgy egyik témaköre a „Rendőri intézkedések

kommunikációja”, melynek témája a különböző kontextusok felismerése, illetve kommunikáció a különböző kulturális háttérű személyekkel, beleértve a nonverbális kommunikáció jelzéseinek felismerését és felhasználását. A tantárgy a kétéves képzésben összesen 72 órát ölel fel, ez a különböző modulok (például: „Rendvédelmi alapfeladatok”, „Őr- járőr-társi feladatok”, „Csapatszolgálati feladatok” stb.) között elosztva jelenik meg. A szakgimnáziumok képzési programja tehát tartalmaz kommunikációs képzést, melynek része a kontextuskezelés elsajátítása is.

Kommunikációs továbbképzés – lehetőségek

A rendőrök szakmai továbbképzése központilag szabályozott. A testület tagjai számára vannak kötelező képzések (ezek általában a jogszabályi környezet változásával, új okmánytípusok létrejöttével vagy a technológia és a módszertan fejlődésével kapcsolatos, minden rendőr, illetve az állomány egy-egy nagyobb csoportja által elsajátítandó ismeretek). Vannak szabadon választható képzések is, melyek kiválasztásával, elvégzésével meghatározott kreditet kell összegyűjteni. A képzések egy elektronikus felületen választhatók ki. Egyes képzések elektronikus úton, „online” végezhetők, mások személyes részvételt igényelnek. A képzések akkreditálásakor meghatározzák, hogy az állomány mely csoportja veheti fel a képzést. A Belügyminisztérium Rendészeti Vezetőkiválasztási, Vezetőképzési és Továbbképzési Főosztálya honlapján megtalálható a képzések jegyzéke (BMKSZF 2019). A jegyzéken található képzéseket vizsgálva azt látjuk, hogy összesen 2365 aktív képzés szerepel rajta. Ezek közül címében 69 egység tartalmaz kommunikációt. Az intézkedés sikere érdekében felhasználható kommunikációs ismereteket (is) magába foglaló az állomány részére: 33 (a többi elsősorban nyelvtanfolyam, idegennyelvgyakorlás, infokommunikációs eszközök használata stb.).

A képzések fő témái az asszertív kommunikáció; az áldozattal való kommunikáció; intézkedéstaktika; általános kommunikáció stresszkezeléssel (önérvényesítés); civilekkel való kommunikáció (korruptióellenes program); oktatási módszertan bűnmegelőzéshez; bűnügyi adatgyűjtés; sajtószóvivőknek szóló képzések; egyéb képzések.

A képzések kiírói a rendészeti szakgimnáziumok, a megyei főkapitányságok, az Országos Rendőr-főkapitányság, a Budapesti Rendőr-főkapitányság, az EU-rendőrákadémia. Ezek közül a vizsgált egységnél – közlekedérendészeti osztálynál – felvehető képzés: 1 (a 2019. április 14-i állás szerint ezt a képzést is inaktívtá váltak). Jelenleg pl. Bács-Kiskun megyében nem érhető el kommunikációs képzés a közterületi állomány számára.

További kérdés, hogy amennyiben van elérhető kommunikációs képzési kurzus, akkor a parancsnok engedélyezi-e annak a szolgálat terhére történő teljesítését, vagy a rendőr vállalja-e annak a szabadidő terhére történő elvégzését.

Kommunikációs továbbképzés – megvalósulás

Az előzőekben áttekintettük a rendőrök kommunikációs és képzési lehetőségeit. Annak vizsgálatára, hogy a rendőrök mennyire élnek ezzel a lehetőséggel, egy kérdőívet állítottam össze, melynek segítségével teljesebb képet kaphatunk a rendőrök kommunikációs képzettségéről.

A továbbképzés tekintetében adott válaszaik alapján a rendőrök a továbbképzési lehetőségeiket nem tudják kihasználni. Egyetlen – már 11 éve (!) szolgálatban álló – válaszadó számolt be a szolgálati ideje alatt elvégzett több (3) kommunikációs képzésről. Van azonban olyan válaszadó is, aki 13 éve rendőr, és saját bevallása szerint ez idő alatt még nem vett részt kommunikációs képzésen.

Kiderül, hogy a válaszadók jellemzően határozottnak és magabiztosnak ítélik meg saját kommunikációjukat. Ennek ellenére legtöbbjük szükségesnek tartana további képzéseket mind maga, mind általánosságban a rendőrség számára. Az a tény, hogy általában a „rendőrség” – azaz, tulajdonképpen a társaik – számára fontosnak tartják a kommunikációs képzéseket, jelzésértékű: nem érzik úgy, hogy a rendőrök kommunikációja tökéletesen megfelelő, vagy az intézkedések szempontjából irreleváns faktor lenne.

Rendőri kommunikáció – visszajelzések

A rendőri kommunikáció szerepe azonban nem (mindig) ér véget az intézkedés befejezésekor. Az egyik fórum, ahol folytatódhat, a Független Rendészeti Panasztestület. A testülethez érkező panaszok vizsgálata (Repate 2019) azt mutatja, hogy a panaszok jelentős hányadában szerepet játszik a rendőr nem megfelelő – sértőnek, provokatívnak tartott – kommunikációja. Néhány esetben a panasz tárgya alapvetően a rendőri kommunikáció. A Független Rendészeti Panasztestület honlapján megtalálható eseteleírások alapján elérhető ügyek:

2017-ben érkezett panaszok száma: 237

A panasz mibenléte értékelhető: 157 (a többi esetben a panaszos nem járult hozzá az adatközléshez)

A panasz része a kommunikáció: 68

A panasz alapja a kommunikáció: 12

A 2017-es évben tehát a panaszügyek közel felében kifogásolták a rendőrök hangnemét, szóhasználatát. Csaknem minden tizedik panasz kifejezetten a rendőrök kommunikációjával kapcsolatos.

Az ehhez hasonló esetek jelentősen rontják a rendőrség megítélését, és többletköltséget is jelentenek – a fegyelmi eljárásokra fordított munkaidő, illetve esetenként a nem dologi kártérítés megítélése miatt. Attól függetlenül tehát, hogy mit gondolnak a rendőrök a saját kommunikációs képességeikről, ilyen irányú képzésük szükségességéről, látható, hogy szükség van a rendőrök – eddiginél intenzívebb, célirányosabb – képzésére.

Összefoglalás

Vizsgálódásaim során bebizonyosodott, hogy a rendőrök feladatellátásában a kommunikáció központi szerepet játszik: befolyásolja az intézkedések tartamát és sikerét, a rendőrök közötti kapcsolattartást, a rendőrség megítélését, sőt, akár a rendőr szakmai előmenetelére is hatással lehet. A rendőrnek sokféle kommunikációs helyzetben kell megnyilvánulnia, sokféle kommunikációs partnerrel kell szót értenie, akár egyszerre több partner kommunikációját egymáshoz közelítve. Képesnek kell lennie felismerni a kontextust, több stílusban megnyilvánulnia, alkalmazkodnia a különböző kommunikációs képességekkel rendelkező partnerekhez. Az előzetes követelmények között nincsenek kiemelve a kommunikációs képességek, ismeretek, és bár az alap rendőri képzés tartalmaz kommunikációs ismereteket, az ez irányú továbbképzés meglehetősen esetleges. A részt vevő megfigyelések és a rendőri intézkedésekkel kapcsolatos panaszok vizsgálatának tanulsága, hogy a rendőrök kommunikációja fejleszthető, és fejlesztésre is szorul, annak ellenére, hogy maguk a rendőrök jónak ítélik saját képességeiket.

Megállapítható, hogy szükséges a rendőri kommunikáció további, kiterjesztett mintavétellel történő vizsgálata, valamint a rendőrök számára megfelelő összetételű, célirányos, rendszeres kommunikációs képzési programok, tréningek kidolgozása, és ezek kötelező jelleggel történő beépítése a továbbképzési rendszerbe.

Felhasznált irodalom

A Szegedi Rendészeti Gimnázium Igazgatójának 24/2018. számú intézkedése. <http://docplayer.hu/24763198-Szegedi-rendeszeti-szakkozepiskola.html> Letöltés: 2018. 09. 12.

- Anderson, M. Ch., Knutson, T. J., Howard, G., Arroyo, M. L. 2002. Revoking our right to remain silent: Law enforcement communication in the 21st century. In: Giles, H. (szerk.). *Law Enforcement, Communication, and Community*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- BMKSZF. 2019. <https://tovabbkepzes.bmkszf.hu> – Útmutatók, letölthető dokumentumok / Nyilvántartás / Belső továbbképzési programok. Letöltés: 2019. 01. 22.
- Giles, H. (szerk.). 2002. *Law Enforcement, Communication, and Community*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. 5.
- Кораблев, С. Е. 2003. *Специфика речевого воздействия в профессиональной коммуникации сотрудника правоохранительных органов на примере участковых уполномоченных милиции*.
<https://cyberleninka.ru/article/v/spetsifika-rechevogo-vozdeystviya-v-professionalnoy-kommunikatsii-sotrudnika-pravoohranitelnyh-organov-na-primere-uchastkovyh> Letöltés: 2019. 02. 09.
- MRSZK KP. 2017. *A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium képzési programja*. 41.
https://www.mrszg.hu/images/docs/alapdok/mrszg_ped_program_2017.pdf#page=190 Letöltés: 2019. 04. 14.
- Nochta R. 1996. *A B-i motoros rendőrök szlengje*. Szakdolgozat, Debrecen. <http://mnytud.arts.klte.hu/szleng/szakdolg/nochta.htm> Letöltés: 2018. 10. 12.
- Repate. Független Rendészeti Panasztestület. 2019. *A Független Rendészeti Panasztestület honlapján elérhető panaszesetekkel kapcsolatos állásfoglalások*.
https://www.repate.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=162&lang=hu Letöltés: 2019. 03. 20.
- Végh F. J. 2009. Dióverő vagy szolgálati gépkarabély. *Nyelv és Tudomány* 2009. június 16. <https://www.nyest.hu/hirek/diovero-vagy-szolgalati-gepkarabely-a-rendori-nyelvrol> Letöltés: 2019. 03. 10.